Magazine d'information des habitants de Silène

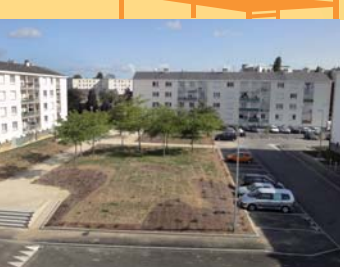
numéro 6 • Juin 2011

isséo

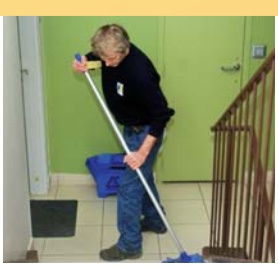
Silène
habiter en région nazairienne

Les entreprises au service des locataires

Dossier spécial
qualité des travaux



Le nouveau visage d'Avalix



C'est propre et écolo

Vous avez rendez-vous avec Silène

À DÉTACHER

NON à la publicité et aux journaux d'annonces

STOP PUB

OUI à l'info des collectivités

Merci

Un autocollant stop-pub pour votre boîte aux lettres

Le mot du Président

L'avenir du logement social se joue à travers la mixité

Tout en maintenant son effort dans l'accueil des personnes défavorisées, Silène développe une offre diversifiée pour satisfaire l'ensemble des ménages dont les revenus sont inférieurs aux plafonds de ressources HLM.

70% de la population de la Carène répond à ces barèmes, 63% de la population de Cap Atlantique.

L'ambition de Silène est de pouvoir proposer à chacun l'accès à un logement à un prix modéré, avec la perspective de l'accession à la propriété pour ceux qui le souhaitent.

La mixité sociale passe aussi par la mixité de l'habitat à travers la ville.

L'implantation des projets de construction en cours et récemment réalisés, démontre notre volonté et celle des collectivités qui nous accompagnent de développer des projets de qualité dans tous les quartiers, en évitant de construire davantage là où les logements sociaux sont déjà nombreux.

Silène, c'est l'habitat de tous en région nazairienne.

David Samzun,
Président de Silène

Infos pratiques

Pour contacter Silène :

Silène et vous 02 53 48 44 44 (prix d'un appel local)

du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.
En dehors de ces horaires, un service d'astreinte traite les urgences.

Pour un dépannage :

robinetterie : Cofely-Gestal - 02 51 10 60 77
autres prestations : contactez Silène et Vous

Pour suivre l'actualité de Silène,
retrouver toutes les infos pratiques et les numéros d'Isséo :
www.silene-habitat.com

Dossier

Les entrep

Pour l'entretien et la rénovation de son patrimoine immobilier, Silène fait appel à de multiples entreprises qui interviennent dans les logements, les parties communes et les espaces extérieurs. Qui sont-elles, comment sont-elles choisies, contrôlées ?
Réponses dans ce dossier.

Différents types d'interventions

De la simple réparation d'un volet roulant dans un logement au programme complet de rénovation de toutes les cages d'escaliers d'une résidence, les travaux, petits ou grands, contribuent à la qualité de vie des habitants au quotidien. Ils permettent aussi au patrimoine Silène de rester attractif dans le temps. Il est donc très important pour Silène de bien choisir les entreprises qui vont assurer ces travaux.
« Ce n'est pas parce qu'une entreprise travaille pour le logement social que la prestation est au rabais. Au contraire ! Nous payons le prix du marché, nous sommes aussi exigeants, sinon plus, qu'un client privé.», souligne Yves-Marie Lecointre, directeur du patrimoine de Silène.

Des points à améliorer

Dans l'enquête annuelle de satisfaction, Silène recueille votre avis sur le traitement des demandes techniques et sur les interventions des entreprises. Nous constatons depuis 3 ans une progression positive sur ces 2 points. La mise en place de Silène et Vous, des Points accueil et de nouveaux employés d'immeubles nous permet d'être plus réactifs et d'accentuer les contrôles sur la réalisation des travaux.

rises au service des locataires

4 grands types d'intervention :

L'entretien courant

Travaux au quotidien, suite à un problème rencontré par un locataire ou constaté par l'équipe de proximité.

Silène a 23 marchés qui couvrent tous les corps de métiers, pour assurer tous types de réparations.
Ex. : remplacement d'une vitre cassée, réparation d'une fuite en toiture, d'un volet roulant…

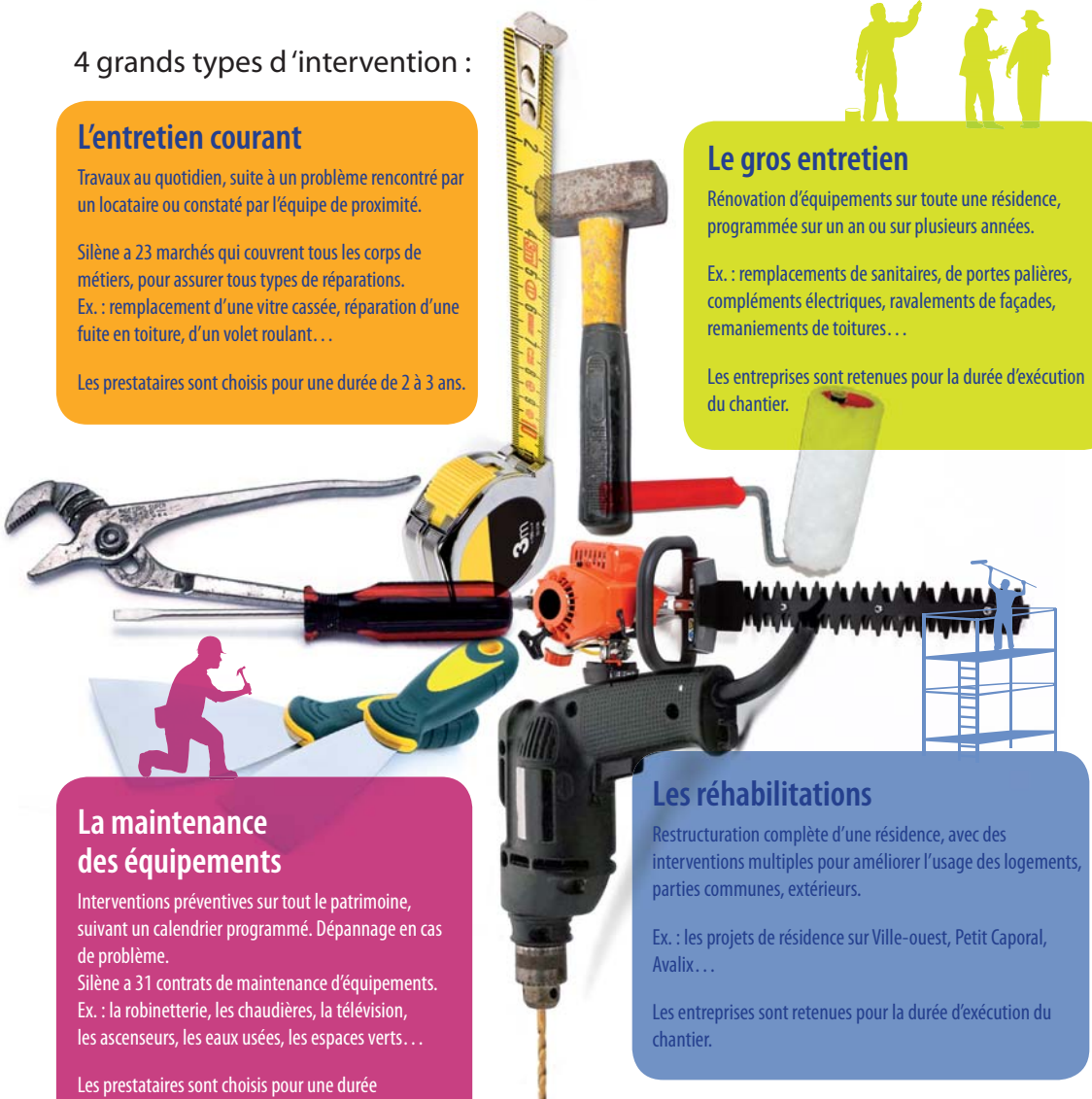
Les prestataires sont choisis pour une durée de 2 à 3 ans.

Le gros entretien

Rénovation d'équipements sur toute une résidence, programmée sur un an ou sur plusieurs années.

Ex. : remplacements de sanitaires, de portes palières, compléments électriques, ravalements de façades, remaniements de toitures…

Les entreprises sont retenues pour la durée d'exécution du chantier.



La maintenance des équipements

Interventions préventives sur tout le patrimoine, suivant un calendrier programmé. Dépannage en cas de problème.
Silène a 31 contrats de maintenance d'équipements.
Ex. : la robinetterie, les chaudières, la télévision, les ascenseurs, les eaux usées, les espaces verts…

Les prestataires sont choisis pour une durée de 2 à 6 ans.

Les réhabilitations

Restructuration complète d'une résidence, avec des interventions multiples pour améliorer l'usage des logements, parties communes, extérieurs.

Ex. : les projets de résidence sur Ville-ouest, Petit Caporal, Avalix…

Les entreprises sont retenues pour la durée d'exécution du chantier.

CHIFFRES-CLÉS

des travaux d'entretien et rénovation (par an)

environ **100** **entreprises tous corps de métiers**

8 **millions** d'euros **de budget travaux**

18 000 **commandes de travaux**

Résultats

de l'enquête de satisfaction (mai 2011)

Traitement de la demande pour travaux ou pannes

68% ***de locataires satisfaits*** *(58% en 2010)*

Interventions des entreprises

74% ***de locataires satisfaits*** *(67% en 2010)*

>> Mais cela reste encore insuffisant, notamment sur le délai, jugé trop long entre le signalement d'un problème et l'intervention de l'entreprise.
« Nous essayons d'améliorer ce point », assure Benoît Delliaux, le directeur de la Proximité chez Silène. *« Par exemple, depuis avril, Silène et Vous fait un suivi avec les entreprises chaque semaine, pour vérifier que les travaux commandés ont été effectués. Un point mensuel est ensuite mené avec les responsable de secteurs. Nous allons aussi mettre en place une nouvelle pratique de contrôle : les employés d'immeubles iront vérifier dans un échantillon de logements (5 à 10%) si les travaux ont bien été réalisés ».*

Suite du dossier >>

Suivi des travaux
comment ça se passe ?

QUESTIONS À...

Chantal Richard

responsable du service Maintenance et évolution du patrimoine (en charge des interventions de maintenance, d'entretien courant et de gros entretien)

Comment Silène choisit-il les entreprises ?

Les entreprises qui travaillent pour Silène sont sélectionnées par mise en concurrence dans le cadre des marchés publics.

Nous décrivons précisément nos besoins dans un cahier des charges : produits souhaités, conditions de réalisation, délais exigés… Ce document est fourni aux entreprises afin qu'elles chiffrent les travaux et décrivent comment elles vont les réaliser : quels ouvriers avec quelles qualifications, l'organisation du chantier…

Un critère important concerne la relation avec les habitants : respect des rendez-vous, nettoyage après travaux…

Le prix est-il le critère le plus important ?

Cela compte bien sûr, mais le prix le moins cher ne sera pas systématiquement retenu. Notre choix se fait sur l'ensemble de la proposition, en comparant les offres sur les critères techniques, environnementaux, de délais, de sécurité… Notre critère, ce n'est pas le « moins-disant », mais le « mieux disant ».

Parfois, les entreprises travaillent avec des sous-traitants. Comment cela se passe-t-il ?

Dans ce cas, le sous-traitant doit être agréé par Silène et fournir les mêmes garanties, que ce soit en matière de respect des obligations légales et de droit du travail, que de respect du cahier des charges technique de Silène.

Le suivi des chantiers de gros entretien

Exemple : la rénovation des sanitaires à Léo Gemptel

Les 207 logements de la résidence Léo Gemptel (bd Sunderland à Saint-Nazaire) auront d'ici fin 2011 une salle de bain et des toilettes neuves, un nouvel évier de cuisine avec meuble et faïence. Les entreprises CRUSSON (plomberie), APIBAT (carrelage et sols) et ABO (peinture) ont été retenues pour réaliser les rénovations. Le chantier a démarré en 2009 et s'échelonne sur trois années, à raison de quatre logements rénovés par semaine.

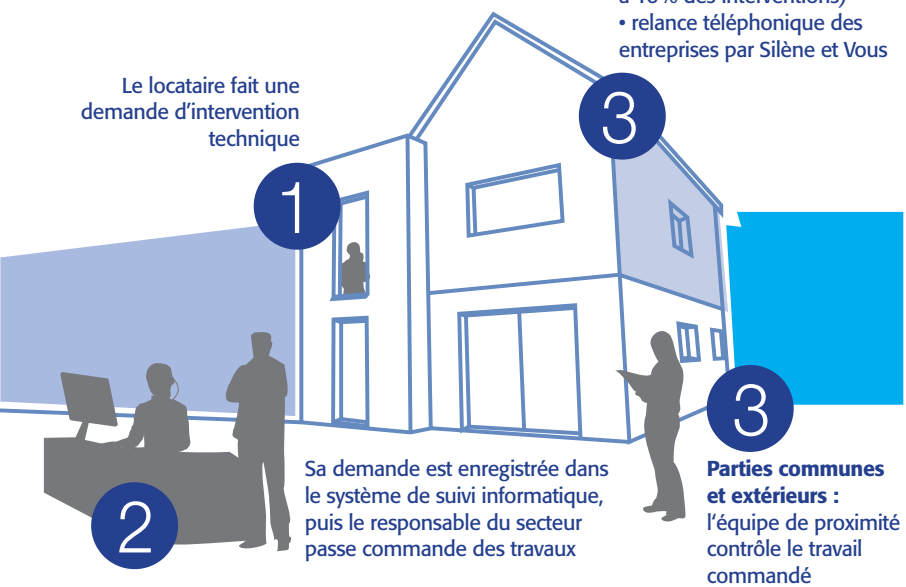
« Une fois l'attribution du marché validée, les entreprises s'organisent, s'approvisionnent en produits et matériaux selon nos préconisations », explique Alain Varache, conducteur de travaux à Silène qui contrôle le chantier. *« Avant tout démarrage de chantier, nous informons les locataires par affichage dans les halls d'immeubles, en précisant le nom des entreprises, la nature des travaux et la date prévisionnelle de réalisation par entrée. Chaque semaine, je fais le point sur site avec les entreprises, pour régler les problèmes éventuels, m'assurer du respect des délais ou vérifier, par exemple, qu'un ouvrier est bien remplacé s'il est malade. Au fur et à mesure de l'avancement du chantier, je contrôle que les travaux sont bien réalisés conformément au cahier des charges. Je les fais refaire si ce n'est pas le cas. »*

COMMENTAIRE DE **Jean-Luc Crusson,**

co-responsable de l'entreprise de plomberie CRUSSON, située à Saint-Lyphard.

« Mon chef de chantier se charge des rendez-vous avec les locataires et de coordonner les travaux avec le carreleur. Cela se passe bien, ce qui facilite le travail car il faut faire en sorte de limiter la gêne pour les résidents. Si nous avons un souci pour intervenir chez un locataire, nous nous tournons vers Silène pour faire le lien. »

Le suivi des réclamations techniques


Le locataire fait une demande d'intervention technique
1
Sa demande est enregistrée dans le système de suivi informatique, puis le responsable du secteur passe commande des travaux
2
Logements :
• contrôle partiel par les employés d'immeubles (sondage sur 5 à 10% des interventions)
• relance téléphonique des entreprises par Silène et Vous
3
Parties communes et extérieurs : l'équipe de proximité contrôle le travail commandé
3

Réclamations techniques : comment ça marche ?

Réponse avec **Grégory Busson**,
responsable du secteur Parc Paysager à Saint-Nazaire :

« Fuites, pannes, problèmes électriques, clé coincée dans une serrure… Chaque matin, je consulte les réclamations transmises par Silène et Vous, les employé(e)s d'immeubles de mon secteur ou la conseillère clientèle du Point accueil Maupertuis. Je m'attelle alors à traiter l'ensemble des réclamations dans les meilleurs délais, donnant toutefois priorité aux urgences liées à la sécurité des locataires. Quelle qu'en soit la nature, nous essayons de tendre à une réponse donnée dans les 5 jours, que cela concerne les parties communes ou les logements.

Si nécessaire, je téléphone aux locataires ou je me rends sur place pour avoir plus de précisions sur l'origine ou les conséquences de la réclamation technique. J'envoie ensuite un bon de commande à l'entreprise prestataire. Les délais de réalisation sont variables suivant l'intervention. Par exemple, il faut 6 semaines pour commander une porte alors qu'une réparation sur un volet roulant peut être réalisée en 48h.

Dans le cas de travaux dans les parties communes, l'employé(e) d'immeuble Silène, ou à défaut le responsable de secteur, effectue le suivi et le contrôle. Je traite environ 120 interventions concernant les parties communes par mois et 90 réclamations concernant les logements.

Pour ces derniers, le contrôle systématique des travaux est difficilement réalisable. J'effectue donc un contrôle aléatoire auprès des locataires afin de connaitre leur niveau de satisfaction. En cas de problème, si l'intervention n'est pas faite dans les délais annoncés ou mal faite, les locataires peuvent appeler Silène et Vous. »

Réaction

Bernard Josso

Président de la CNL, section de St-Nazaire
Administrateur Silène représentant les locataires

« De nombreuses entreprises interviennent dans le parc Silène. Pour les travaux dans les logements, il est important d'informer les locataires suffisamment à l'avance et de leur donner connaissance du champ d'intervention des entreprises. Il est aussi impératif que les entreprises respectent les rendez-vous convenus.

Il est dommage que les locataires ne soient pas représentés dans la Commission d'appels d'offres. Les associations, de fait, ne connaissent pas les cahiers des charges. Les locataires s'interrogent parfois sur les conditions de travail des ouvriers à cause des contraintes imposées par leur entreprise. Au final, cela nuit à la prestation fournie.

Nous sommes persuadés que nous pouvons améliorer la qualité de certaines prestations sans en augmenter le coût en communiquant plus largement en amont (interroger les locataires sur les besoins réels, annoncer les travaux, etc...). Ainsi, dans le marché de rénovation des sols, les locataires doivent être informés que le déplacement des meubles est pris en charge par l'entreprise. Le manque d'information conduit de nombreuses personnes à ne pas souhaiter une intervention dans leur logement. Silène doit le rappeler à chaque fois. Dans le cadre du contrat d'entretien des chaudières, il serait bien d'intégrer les purges des radiateurs, le réglage et le nettoyage du circuit chauffage. Il faudrait par ailleurs mieux expliquer les prestations incluses dans le contrat d'entretien robinetterie et sanitaires . Il en est de même pour le traitement des espaces verts qui fait souvent l'objet de critiques justifiées.

En résumé, nous attendons que Silène soit encore plus rigoureux sur l'exécution du cahier des charges des entreprises, le suivi et le contrôle en fin de réalisation ».

Annie Corlobé

Membre de la CLCV,
Administratrice Silène
représentant les locataires

« Lors de nos permanences, nous recevons souvent des locataires mécontents qui souhaitent rapidement des rénovations dans leur logement ou dans leur immeuble. Nous remontons ces réclamations à Silène lors des réunions de concertation locative.

Le choix des entreprises qui effectuent les travaux est très important, pour Silène comme pour les habitants, car il faut pouvoir leur faire confiance, surtout lorsque la sécurité est en jeu. À la CLCV, nous pensons que les rénovations sont essentielles, surtout lorsqu'elles sont liées à l'isolation et aux économies d'énergie car ce sont des charges qui pèsent lourd sur la facture des ménages. »

Le nouveau visage d'Avalix

Recomposer l'espace : tel était le point de départ du projet de réaménagement extérieur de l'ensemble Avalix, qui comprend 220 logements collectifs au sein de 8 immeubles, construits en 1968. Le chantier, démarré en septembre 2010, s'achève cet été.

Avalix, avant travaux

Avalix, mai 2011

Ouvrir le quartier sur la ville

Nouvelles rues, sentiers paysagés, grande allée piétonne reliant les rues du Dr Roux et Berthelot… Avalix change de visage !

Pour l'architecte Michel Pacteau qui est intervenu sur le chantier piloté par Silène, en concertation avec les habitants, *« l'idée principale était d'ouvrir Avalix sur son environnement, car sa configuration en faisait un quartier très refermé sur lui-même »*. On a donc créé des espaces pour la flânerie, d'autres pour la circulation à pied, en voiture ou deux-roues, et deux aires de jeux pour les enfants.

Valoriser l'environnement

Parmi les travaux importants : la création de deux rues qui traversent l'îlot et desservent les immeubles, avec de larges trottoirs, des entrées protégées de la circulation et embellies de jardinières avec arbustes et pervenches. *« Le stationnement a été réorganisé avec un nouveau parking et des garages créés »*, note Jean Housset, responsable du service Projets sur l'existant à Silène. *« On met également en place des locaux à encombrants et des conteneurs à déchets enterrés, discrets mais faciles d'utilisation et d'accès »*. Le large mail piéton, planté de chênes, magnolias, frênes à fleurs et gingkos, vient relier l'ensemble, comme un point de rencontre entre tous les habitants.

ZOOM

La certification QUALIrésidence(s)

Démarche d'amélioration
de la qualité de la gestion résidentielle

Avalix a obtenu la certification Qualirésidences, décerné aux projets d'amélioration de la qualité résidentielle dans l'habitat social. « Pour l'obtenir, il faut engager un travail de fond en associant les habitants », résume Benoît Delliaux, directeur de la proximité à Silène. « On identifie les points forts et les points faibles du site, dans tous les domaines (bâtiments, logements, stationnement, circulation, propreté, vie collective…). Puis on bâtit un plan d'actions sur plusieurs années, pour que ça fonctionne mieux ». Une fois par an, un organisme extérieur vérifie que les engagements sont tenus. Dans le cas d'Avalix, le travail a commencé dès 2009, suite à des problèmes rencontrés sur la propreté et l'occupation des caves. Le recrutement d'une nouvelle employée d'immeubles, l'aménagement d'un Point accueil Silène et aujourd'hui, la reconfiguration des espaces extérieurs, contribuent à une meilleure qualité de vie des habitants.

***En 2011, les 16 projets de résidence Silène sur Ville-Ouest ont obtenu la certification Qualirésidences, ainsi que le Petit Caporal et Avalix. Cette démarche va s'engager prochainement sur Plaisance et Prézégat.**

Ça débarrasse !

Que faire de votre vieux fauteuil ou de ces cartons de déménagement qui ne servent plus ? Ils font partie des encombrants que la CARENE ramasse mais attention, pas n'importe où ni n'importe quand. Le ramassage est organisé dans les locaux à encombrants que Silène met un peu partout en place.

La gestion des encombrants est une question importante pour Silène, qui a déjà installé plusieurs locaux dédiés à leur stockage et en prévoit d'autres un peu partout sur son parc. « *Les locaux sont créés ou aménagés au fur et à mesure des rénovations de résidences* », souligne Benoît Delliaux, directeur de la proximité à Silène. Par exemple, dans le cadre du projet Ville-Ouest, où Silène gère 1500 logements, on crée au moins un local pour chacun des 17 ensembles résidentiels. « *C'est beaucoup plus propre à l'extérieur* », constate Céline Gouraud, employée d'immeuble depuis onze ans rue des Sapins. « *Tout n'est pas encore parfait car certains locataires y mettent des sacs poubelles, ce qui est interdit ; ça sent mauvais et ça pose des problèmes d'hygiène. Mais je fais passer le message et avec un peu de discipline, ça devrait aller !* », confie-t-elle.

Des locaux à encombrants ont aussi été installés au Petit Caporal et à Avalix, dans le cadre des projets de résidence. C'est également le cas sur différents sites de Saint-Nazaire jugés prioritaires à cause de dépôts sauvages répétés, après concertation entre Silène, la CARENE et la ville : à La Galicherais (bd Laënnec, rue Offenbach et rue Bizet à partir de juin), au Plessis (rue du Plessis et rue Paul-Émile Victor), à Méan rue Louis Carré, et à Cardurand.

Outre l'aspect pratique, c'est l'image du quartier qui y gagne avec des espaces de vie plus propres et agréables pour tous.

Encombrants MODE D'EMPLOI

Ce qu'on peut mettre dans le local

De vieux matelas et sommiers, des meubles, des planches, des grands cartons entiers, des films en plastique, du grillage, de la ferraille.

Ce qu'il ne faut jamais mettre dans le local

Des pneus et roues, des déchets toxiques (peintures, vernis…), des déchets verts, des huiles de vidange. On les emmène dans les centres de tri.

ZOOM

Les bonnes pratiques

Je peux déposer dans le local n'importe quand ?

En principe non, car les locaux sont ouverts par les employé(e)s d'immeubles, garants de leur bon état. Ils sont à disposition la journée en semaine, et généralement fermés le week-end. Les horaires sont affichés dans chaque résidence qui possède un local.

Quand les encombrants sont-ils ramassés dans le local ?

Une fois par semaine mais également à la demande de l'employé(e) d'immeuble si des dépôts importants ont eu lieu, par exemple suite à des déménagements.

Que faire si je déménage un week-end et que le local est fermé ?

C'est bien d'anticiper ! Prévenir son employé(e) d'immeuble pour trouver le bon moment, et idéalement, faire le tri et emmener les encombrants quand on sûr que le local est ouvert au lieu de les laisser devant la porte.

Et s'il n'y a pas encore de local près de ma résidence ?

Déposez vos encombrants sur le trottoir **la veille du jour de collecte.**

Pour connaître le jour de ramassage dans votre quartier :

CARENE : *0810 110 570 (n° azur, prix d'un appel local) www.agglo-carene.fr*

Cap Atlantique : *0800 393 395 (n° vert, appel gratuit depuis un poste fixe) www.cap-atlantique.fr*

C'est propre **et écolo**

Silène a troqué tous ses produits de nettoyage chimiques pour des produits écolabellisés. Un geste important pour la planète et le bien-être de tous.

Pour nettoyer vitres, sols et conteneurs à déchets, les employés d'immeubles de Silène utilisent désormais des produits possédant l'écolabel européen, qui garantit à la fois leur efficacité et la réduction de leur impact sur l'environnement. « *Avant, il fallait 25 à 50 cl de produit pour nettoyer une cage d'escalier. Aujourd'hui, c'est 8 cl en moyenne car les produits sont plus concentrés, avec des actifs à base d'agrumes, par exemple* », explique Bruno Tisseyre, le responsable magasin de Silène.

Essayés et adoptés

Plusieurs tests ont été effectués sur l'année 2010 à Montoir-de-Bretagne, Avalix et La Chesnaie-Bouletterie pour arriver à trouver les produits adéquats. « *Au début, ce n'était pas très concluant, les détergents nécessitant par exemple plus de rinçage* », note Bruno Tisseyre. « *Au fil des essais, on a fini par trouver des produits satisfaisants, à la fois efficaces et dont le temps de réaction ne dépasse pas les 2 minutes* ».

Résultat ? Ces nouveaux produits font la quasi unanimité des employés d'immeubles. Le seul bémol reste sur le nettoyage des conteneurs qui nécessite un peu plus de temps et autant de produit qu'auparavant car des détergents écolabellisés spécifiques n'existent pas encore.

Et les locataires, qu'en pensent-ils ? « *On a de très bons échos, en particulier pour les sols* », assure Bruno Tisseyre. « *Outre la propreté, quand ça sent bon la menthe ou les fruits rouges dans les halls d'immeubles, c'est quand même plus agréable !* ».

Avant…

Nettoyants chimiques utilisés chaque trimestre :

Entre 2 500 et 2 700 litres pour les sols.
1 400 litres pour les vitres
2 000 litres pour les conteneurs

Maintenant…

Nettoyants écolabellisés utilisés chaque trimestre :

1 900 litres pour les sols
800 litres pour les vitres
2 000 litres pour les conteneurs

SMS : Silène fait passer le message

Vous quittez votre appartement ? Vous avez peut-être reçu ce SMS sur votre portable : « *Silène, bonjour. Nous vous confirmons le rendez-vous à votre domicile (tel jour à telle heure) avec notre collaborateur. Tél. Silène et Vous : 02 53 48 44 44* ». Une façon simple de ne plus oublier le rendez-vous de prévisite du logement avec votre responsable de secteur, ainsi que le rendez-vous pour faire l'état des lieux. « *Ce nouveau service sera bientôt étendu aux téléphones fixes, par messagerie vocale* » explique Evelyne Maisonneuve, responsable de Silène et Vous.

Prochainement, les locataires pourront également être prévenus par SMS des coupures d'eau ou d'électricité non programmées, ou bien des pannes d'ascenseur. Pratique !

Notre conseil

Si vous changez de numéro de téléphone, pensez à le signaler à Silène pour que SMS et messages arrivent bien jusqu'à vous.

Trop de pub ? Dites stop !

Les trois-quarts des imprimés déposés dans nos boîtes aux lettres sont des publicités. Si vous trouvez que c'est trop, vous pouvez apposer sur votre boîte l'autocollant Stop Pub que vous offre Silène. Sinon, pensez à faire le bon tri en jetant les imprimés dans les bacs jaunes pour qu'ils soient recyclés.

Le saviez-vous ? **35 kg**

C'est le poids moyen d'imprimés non adressés que chaque foyer reçoit annuellement. Cela représente globalement un million de tonnes de courriers non sollicités envoyés aux Français chaque année* ! Autant dire que c'est beaucoup de déchets…

** Chiffres de l'ADEME, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.*

Vous avez rendez-vous avec Silène

Les Rendez-vous du cadre de vie Silène

Initiés en 2010, les Rendez-vous du cadre de vie permettent à Silène d'aller à votre rencontre et de répondre à vos questions. Un échange fructueux autour de l'habitat pour mieux cerner vos attentes.

Qui est concerné ?

Tous les locataires des ensembles collectifs de Silène, soit près de 7500 foyers concernés ! À raison de 2 à 3 Rendez-vous par mois, le programme s'échelonnera sur 2 ans. Depuis avril 2010, 21 rencontres ont déjà eu lieu, auxquelles participent l'équipe du secteur, mais aussi le Président et les Directeurs de Silène, des représentants des associations de locataires…

Comment ça marche ?

Vous recevez une invitation dans votre boîte aux lettres pour un rendez-vous au pied de vos immeubles, en fin d'après-midi. « *On commence par faire un tour de la résidence en petits groupes, ainsi que de certains appartements si les locataires le souhaitent* », explique Karine Macé, qui met en place et anime ces Rendez-vous.
« *Après 1h de visite, on se retrouve dans une salle du quartier ou un barnum dressé sur place, pour mettre à plat les questions soulevées sur les aspects techniques, de voisinage, les besoins de rénovation, les augmentations de loyers ou de charges… Silène s'efforce de répondre à toutes les questions qui sont posées.* », poursuit Karine Macé. Un compte-rendu écrit est diffusé à tous les locataires dans les semaines suivantes, avec les compléments d'information nécessaires.

À quoi ça sert ?

À mieux se connaître, d'abord. Entre voisins, mais aussi entre Silène, qui se déplace, et les locataires, qui reçoivent. Le but est aussi d'améliorer le cadre de vie. Lorsque des engagements sont pris par Silène suite à ces rendez-vous, Karine Macé est là pour veiller à ce qu'ils soient réalisés dans chaque secteur.

Après la pause estivale, les Rendez-vous du cadre de vie reprendront en septembre.
Consultez le calendrier sur internet ***www.silene-habitat.com***

De nouveaux accueils Silène

Silène Point accueil

Pour une plus grande proximité avec ses locataires, Silène met en place depuis 2 ans des **Points accueil de secteur,** où les habitants concernés peuvent venir effectuer toutes démarches.
4 ont déjà ouvert : au Petit Caporal, à Avalix, à Kerlédé (dans le centre commercial) et **depuis le 6 juin, à Ville-Port (14 rue du Bois Savary).**

ouverture en septembre

L'espace immobilier Silène

Toujours dans cet esprit d'une plus grande proximité, Silène va ouvrir à la rentrée, place de la mairie à Saint-Nazaire, **un espace d'accueil pour tous ceux qui recherchent un logement en location ou en accession sociale à la propriété.**

Plaisance - Trébale

Portrait

À l'ouest du parc paysager et proche du bord de mer, ce secteur concilie les avantages du centre-ville et de la périphérie. C'est un quartier tranquille où il fait bon vivre.

Développés dans les années 60 à la reconstruction de la ville, ces quartiers présentent un visage varié, à la fois urbain et pavillonnaire. Les immeubles y côtoient les maisons de ville. Les espaces verts sont partout présents, dans l'habitat individuel comme dans le collectif. Parcs et espaces sportifs offrent de nombreuses possibilités de loisirs pour tous les âges. Véritables quartiers à vivre, ils disposent de tous les services de proximité nécessaires au quotidien.

À faire

Faire ses courses à la Trébale

Véritable cœur du quartier, on y trouve tout ce qu'il faut au quotidien : supérette, boulangerie, coiffeur, pharmacie, bureau de Poste, tabac-presse…

A découvrir : les spécialités de la boucherie orientale Assya, réputée dans la ville, et son couscous maison à emporter. Bon à savoir : la boutique kebab fait aussi point-internet.

À découvrir

Le Trébale Pétanque Club

Présidente : Marie-Claude MOYON – 02 40 53 75 82

Ce club fondé en 1980 comprend environ 50 adhérents. Ouvert à tous les âges.
Les entraînements se déroulent les mardis et vendredis soirs au square Marcel Pagnol.

La parole à…

Erwan Arribi

13 ans, locataire à La Trébale

« J'ai toujours habité ici. Mes grands-parents vivent à côté à Provence. Je vais au collège Pierre Norange. J'aime bien le quartier car c'est calme et je peux jouer au foot avec mes copains. A côté de notre immeuble, on a un terrain. On peut tout faire à pied dans le quartier : aller à l'école, faire les courses, aller au club de jeunes de l'OMJ… J'ai appris à jouer à la pétanque ici, avec mon père et mon grand-père. C'est une histoire de famille ».

Interview

Françoise Lestien

Adjointe de quartier Front de Mer-Gavy-Océanis

Quels sont les atouts du quartier ?

C'est un secteur bien situé et bien équipé : il y a la Cité scolaire, 2 écoles primaires, une antenne municipale, 2 gymnases, un terrain d'athlétisme, un city stade, des courts de tennis… Le collège Pierre Norange est innovant : il est le seul de la ville à avoir mis en place un label « collège sans racisme ». Le tissu associatif est intéressant avec les clubs de pétanque et de boxe de La Trébale, le club de basket ALS Plaisance, un point multi-accueil « Les Petites Canailles » à Léo Gemptel, une association des commerçants très active à La Trébale… Sans oublier l'OMJ qui a 2 points d'accueil à La Trébale et 1 à l'école Jules Ferry. Les Maisons de quartier de Kerlédé et de la Chesnaie proposent aussi des animations. C'est vraiment un quartier qui vit. Les gens du secteur aiment habiter là et ne changeraient pas facilement.

Pour les nombreuses personnes âgées qui vivent ici, la présence des services de proximité est un vrai plus. Les nouvelles constructions de Silène vont contribuer à rajeunir le quartier, avec l'installation de familles avec enfants.

Quels sont les projets à venir sur le secteur ?

À la Trébale, nous avons mis en place une démarche de conseil de quartier avec un groupe de travail dont les riverains, pour aménager le square des Primevères. Certaines personnes étaient inquiètes de la réduction des espaces verts du quartier avec les nouvelles constructions de Silène. Suite à ce travail collectif, nous avons opté pour la mise en place d'un square avec des bancs, des chaises, des jeux pour les enfants de 4 à 10 ans, des cheminements piétons, la plantation d'arbres et de fleurs. Par ailleurs, l'OMJ qui utilisait ce terrain auparavant n'a plus d'espace attitré dans le quartier.

L'idée serait d'aménager le square Marcel Pagnol pour permettre aux jeunes de retrouver un espace d'activité. Avec les nouveaux arrivants sur le quartier, nous allons aussi devoir repenser les espaces de convivialité d'ici la fin de notre mandat.

Silène dans le quartier

Silène possède plus de 900 logements dans le quartier.

La plupart sont des immeubles de la reconstruction des années 60 et 70. Tous ont été réhabilités et continuent de faire l'objet de travaux de rénovation, comme par exemple le récent ravalement de La Trébale ou le remplacement des sanitaires à Léo Gemptel. Un diagnostic est en cours sur Plaisance dans le cadre de la démarche Qualirésidence *(voir p. 5)*. Depuis quelques années, le secteur s'est enrichi de petits collectifs aux lignes contemporaines, conçus dans un esprit d'habitat individuel.

Bénédicte Fontaine
est la nouvelle responsable Silène du secteur Plaisance à partir de juillet 2011

Un peu d'histoire...

Premier patrimoine au Vieux Plaisance

C'est dans le quartier de Plaisance, sur le site de l'ancien Camp américain établi en 1917, qu'ont été construits en 1928 les premiers logements sociaux de l'Office municipal d'Habitations à Bon Marché* : 31 maisons, conçues pour loger les familles nombreuses et en particulier les employés communaux. 2 maisons ont été reconstruites après guerre et seront conservées : une sera vendue à son occupant, l'autre fait toujours partie du patrimoine locatif de Silène, au 11 rue Edgar Quinet.
Les 29 autres seront démolies et remplacées par 44 maisons neuves en 1978 : il s'agit du groupe Voltaire (qui innovait à l'époque avec ses panneaux solaires) et qui est aujourd'hui proposé à la vente à ses locataires.

** les Offices d'HBM deviendront HLM dans les années 50 et aujourd'hui OPH - Offices Publics de l'Habitat, comme Silène*

Plaisance

1962 - **200 logements**
bd Laënnec,
rue Voltaire

La Trébale

1966 - **224 logements**
rte des Fréchets,
allée des Orchidées,
allée des Tulipes

Provence

1968 - **96 logements**
allée des Jacinthes,
allée des Primevères,
allée des Orchidées,
rte des Fréchets

Léo Gemptel

1973 - **207 logements**
rue Voltaire,
bd Sunderland

Voltaire

1978 - **33 logements**
rue Aubert, rue Voltaire,
rue Maumenée,
rue Edgar Quinet

Le Prométhée

1995 - **64 logements**
rue Monge,
rue Gabriel Fauré

Les Myosotis

2003 - **3 logements**
allée des Myosotis

Savannah

2008 - **15 logements**
rte de la Côte d'Amour,
allée des Hortensias

Innova nouveau

2011 - **53 logements**
allée des Églantines,
allée Léon Foucault
(nouvelle rue)

Les Primevères nouveau

2011 - **40 logements**
allée des Hortensias, allée des Sophoras (nouvelle rue)

Zoom

Les Primevères – quartier de la Trébale
Première tranche livrée en avril 2011, le reste en juillet et septembre (architecte : DLW)
Sur un terrain proche du centre commercial, Silène a construit un petit ensemble de 40 logements, du T2 au T5 duplex. Les rez-de-chaussée ont une entrée privative, un jardin et un garage intégré. Les appartements d'étage ont une terrasse et un palier extérieur. Particularité : une dominante bois dans la construction.

Témoignage

Elise Ruellan
Locataire à Primevères

« J'ai emménagé ici en avril dernier. Avant, j'étais déjà locataire Silène et j'habitais en appartement à La Richarderie, pas loin d'ici. J'aime bien le quartier car c'est calme et on a tout à côté. C'est pratique car je peux faire toutes mes courses à pied. J'avais demandé un logement récent et je ne suis pas déçue. On m'a proposé cet appartement avec le petit jardin, c'est génial surtout avec mon fils de 5 ans. J'aime bien aussi le côté bois, ça change ! »

Quartiers de musique

300 spectateurs ont assisté au show hip-hop, le plus gros succès depuis le lancement des Quartiers de musique.

Kenny Crews, YOUNTISS

Le hip-hop, roi d'un soir à La Trébale

Dans le cadre des « Quartiers de musique », l'association Les Martins Pêcheurs a organisé un concert hip-hop gratuit le vendredi 27 mai à La Trébale, en partenariat avec Silène, la Ville de Saint-Nazaire et le soutien de l'Etat*.

À 20h30, les deux groupes hip-hop lançaient le show au square Marcel Pagnol sous un temps estival ! YOUNTISS entamait la soirée avec ses musiciens/chanteurs issus du Trophée Jeunes Talents sur une scène peaufinée pour l'événement. Parmi les membres de ce jeune groupe, deux sont locataires Silène à Plaisance. En seconde partie, cet enchaînement de danses et de chants aux influences hip-hop, R'n'B et rap a continué avec le groupe Groove Control. C'est un collectif pluridisciplinaire de 8 artistes hip-hop de l'Ouest, constitué de 5 danseurs (3 au sol, 2 debout), d'un DJ, d'un rappeur expérimenté (Simba) et d'un beatboxeur. Formé en 2009, ce concentré d'artistes énergiques et excellents dans leurs arts s'est produit pour la première fois aux Transmusicales de Rennes.

** soutien de l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances*

Regards croisés

« C'est important pour nous de se sentir soutenus dans notre cause. Pour ce concert, nous avons diffusé l'information à l'ensemble des locataires Silène et cela a eu un véritable succès ! Deux prochaines dates sont déjà fixées. On espère faire grossir l'événement petit à petit, et pour cela on aura besoin de l'aide de nos partenaires comme le fait Silène. »

Muriel Bousseau,
chargée de projets au sein de l'association Les Martins Pêcheurs et organisatrice du concert

« Je suis locataire sur le groupe Plaisance. Je pratique la danse depuis 5 ans et c'est la 3e année que je participe aux Trophées Jeunes Talents. Je m'occupe du groupe YOUNTISS avec mon frère. L'idée des concerts dans les quartiers, je trouve ça bien, ça anime le coin. C'est bien aussi que Silène s'investisse dans ces projets. »

Kenny Crews,
locataire Silène et membre du groupe YOUNTISS

En savoir plus

Association Les Martins Pêcheurs : **www.lesmartinspecheurs.com**
Groove Control : **www.myspace.com/showhiphopgroovecontrol**

Silène, terre d'accueil des concerts « Quartiers de musique »

Le concept des « Quartiers de musique » a été lancé en septembre 2009 par l'association Les Martins Pêcheurs. Le concert de La Trébale était le 3e du genre.

Deux prochains concerts sont d'ores et déjà prévus dans le courant de l'été :
- au Plessis / Berthauderie (20 juillet)
- à La Chesnaie (24 août).
L'occasion pour Silène de s'inscrire dans la durée en finançant et en faisant profiter ses locataires de moments festifs.

Editeur : Silène - Office Public de l'Habitat de la ville de Saint-Nazaire
17 rue Mendès France - BP63 - 44602 Saint-Nazaire Cedex
Directeur de la publication : Roger Décobert
Rédaction : Service Communication de Silène
A participé à ce numéro : Véronique Couzinou
Crédits photos : Silène, D. Macel/Ville de Saint-Nazaire, Fotolia

Maquette : O tempora
Impression : La Clonerie - 29 bd Mermoz - 44600 Saint-Nazaire
Magazine quadrimestriel gratuit - N°ISSN 2106 - 3508
Imprimé avec des encres végétales sur papier Satimat Green.

Silène habiter en région nazairienne